



LES JEUDIS THEMATIQUES DE CAPHAVET (JTC)

Accueil du client

Par Djara Bouba
15/02/2018

C e Q u ' i l F a u t R e t e n i r

- L'accueil est la première étape de la relation avec le client. Elle correspond au premier regard et au premier contact que le client ou l'utilisateur a avec l'entreprise.
- L'accueil du client est défini comme l'ensemble des petits gestes et des attitudes qui feront que le client se sentira important, écouté, choyé bref, qu'il aura le goût de revenir. L'accueil dure de l'arrivée au départ du client.
- L'accueil du client commence toujours par une salutation et un sourire. Le sourire est primordial, une marque de sympathie qui parle à votre client : *Je suis heureux de vous voir, j'ai du plaisir à vous rendre service.*
- Bien accueillir le client est un élément précurseur de la satisfaction-client qui fait appel à un savoir-faire et un savoir-être. En plus du sourire, il faut savoir :
 - traiter le client avec sympathie et courtoisie, sans familiarité excessive
 - soigner sa communication : verbal et non verbal (expression faciale, gestuelle, tonalité de la voix, posture, regard) et le visuel (cheveux, vêtements, hygiène)
 - démontrer un intérêt réel pour les besoins et la satisfaction du client
 - se montrer disponible et motivé
 - épargner les clients des discussions personnelles ou des règlements de compte
 - développer des compétences nécessaires à accueillir les nouvelles situations, et même les réclamations, comme une opportunité d'amélioration ;
 - connaître parfaitement son (ses) produit(s) ou service

- être conscient de son rôle de représentativité
- faire preuve de professionnalisme
- Pour améliorer son accueil, il est important de connaître différentes attitudes des clients et d'y adapter une approche personnalisée.
 - **Le client indifférent** a peu d'attention envers le personnel, par conséquent il faut simplement lui donner ce qu'il demande
 - **Le client guidé** est celui qu'on a orienté vers vous par le bouche à oreille. C'est donc un client qui a des attentes et donc il faut lui être attentif
 - **Le client connaisseur** analyse et juge, il est sensible à tout mais fidèle s'il trouve satisfaction. Montrez-lui un sens élevé de votre professionnalisme
 - **Le client méfiant** a peur de se faire avoir, vous avez besoin d'être rassurant envers lui
 - **Le client sympa** est un client confiant qui recherche une relation amicale, il est important de lui prodiguer des conseils sans jamais le tromper.
- Lorsque l'accueil est physique, il doit être immédiat. Au moment où le client est en contact avec vous, il doit se sentir pris en charge. Votre relation commence avant le début du dialogue par le sourire qui signifie « *je vous ai vu et je vais bientôt m'occuper de vous* », puis une poignée de main franche, un regard aimable et soutenu. La méthode SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir et Merci) vous sera nécessaire pour booster votre relation client.
- Lorsque l'accueil est téléphonique, veuillez décrocher avant la troisième sonnerie et souriez ! Même si votre client ne vous voit pas, un sourire donné au téléphone s'entend et il véhiculera de la sympathie et donnera une bonne image de l'entreprise. Il faut également se présenter en précisant le nom de l'entreprise, puis le sien. La personne au bout du fil sait ainsi à qui elle s'adresse. Avoir une voix douce et agréable, être aimable et serviable.
- Pendant que vous accueillez votre client gardez-vous des attitudes suivantes :
 - Avoir un sourire crispé
 - Dire bonjour Mr X, Mme Y, etc. haut et fort

- Causer au téléphone pendant la réception d'un client (qui va se sentir ignoré et peut parfois s'énervé et repartir sans faire des achats
 - Tourner le dos à l'entrée de l'établissement
 - Travailler la tête baissée sans jamais lever les yeux
 - Quitter son poste et laisser l'accueil vide
 - Discuter bruyamment et rigoler face aux clients
 - Continuer sa conversation avec un collègue lorsqu'un client arrive
 - Faire comme si on n'avait pas vu le client
 - Juger un client : il n'y a pas de petit et gros clients
 - Faire partager vos états d'âme, vos paniques
 - Se moucher face au client
 - Manger, boire, fumer à la réception
 - Se coucher sur le comptoir, traduire un signe de fatigue
 - Faire part des problèmes internes aux clients
 - Manquer de discrétion quant aux données personnelles des clients
 - Prononcer des mots négatifs : non, je ne peux pas, impossible, etc.
 - Prononcer des expressions désagréables : cela fait 10 ans que je fais ce métier, je ne vous permets pas de dire cela...
 - Faire des tics verbaux et tournures familières : hum, weh, je wanda ...
- Il est important d'intégrer la culture de vos clients dans votre approche d'accueil. Les interdits culturels doivent être évités pour ne pas heurter la sensibilité de vos clients qui risque de vous fuir. Les tabous religieux, ethniques, etc. des clients doivent être respectés.